

Issue Tracking im Projektmanagement Teil 3: Wie Sie mit einem Tool in der Praxis arbeiten

Issue Tracking – die systematische Verfolgung von Aufgaben, Problemen und Änderungen – erleichtert dem Projektleiter den Überblick über die einzelnen Arbeitspakete im Projekt. Mit Issue Tracking kann er die zeitliche Auslastung der Mitarbeiter und den Arbeitsfortschritt erkennen und nachprüfen, wer mit welchen Arbeiten betraut ist. Die ersten beiden Teilen der Artikelserie zeigten die Vorteile von systematischem Issue Tracking, beschrieben, auf was es bei der Auswahl eines passenden Systems ankommt und stellten eine Auswahl der am Markt befindlichen kostenlosen sowie kostenpflichtigen Tools vor. Der vorliegende dritte und letzte Teil der Serie gibt eine konkrete Anleitung, wie man ein Issue Tracking Tool in der Praxis nutzbringend einsetzt. Sie erfahren am Beispiel der Freeware "Eventum", welche Grundeinstellungen notwendig sind und wie Sie Issues erstellen, Anforderungen verwalten und Probleme im Projektablauf bearbeitet können. Das im Beispiel erläuterte Prinzip lässt sich auch auf anderen Tools übertragen. Die Anleitung zur Installation der Freeware stellen wir technisch versierten Leser zusätzlich als Download zur Verfügung.



Gerhard Großberger

Berater mit Schwerpunkt: Optimierung von F&E-Prozessen in kleinen und mittleren Unternehmen sowie Innovationsmanagement

Kontakt: gerhard@grossberger.at

Mehr Informationen unter:
www.projektmagazin.de/autoren/

Die Ausgangssituation prüfen

Bis vor wenigen Jahren gab es kaum spezielle Tools für das Issue-Tracking. Die kommerziellen Programme waren oft relativ teuer und viele verschwanden aufgrund ihres schlechten Preis-Leistungsverhältnisses wieder vom Markt. Mittlerweile gibt es jedoch eine umfangreiche Auswahl sowohl kostenpflichtiger als auch kostenloser Issue Tracking-Software.

Die Entscheidung, einen bestimmten Issue Tracker im Unternehmen einzuführen, hat strategische Bedeutung und beeinflusst die Arbeitsprozesse im Unternehmen langfristig. Bevor Sie ein Tool auswählen, sollten Sie deshalb genau definieren, welche Anforderungen es erfüllen muss. Im Folgenden sind die wichtigsten Kriterien für kleinere Unternehmen und Selbständige aufgeführt. Größere Organisationen werden möglicherweise andere bzw. weiter reichende Anforderungen an das Tool stellen.

- **Benutzeroberfläche:** Achten Sie auf eine intuitive Benutzerführung. Der Anwender sollte sich auf der Oberfläche zurecht finden und das Tool bedienen können, ohne vorab ein Handbuch lesen zu müssen. Ein gewisses technisches Verständnis des Nutzers dürfen Sie bei Ihrer Einschätzung voraussetzen. Wenn man zur Bedienung aber ein EDV-Spezialist sein muss, werden viele Anwender überfordert sein und das Tool deshalb nicht bzw. nicht richtig nutzen können. Fragen Sie sich deshalb, welche Anwendergruppen mit dem Tool arbeiten sollen und über welches IT-Wissen diese Personen verfügen.
- **Auswertungen:** Metriken (grafische Auswertungen) sind ein hilfreiches Werkzeug für die Bewertung von Trends und Auslastungen im Projekt. Das Tool sollte über die wichtigsten Metriken und Statistiken verfügen, wie z.B. die Verteilungs- und die Trendmetrik (siehe "Issue Tracking im Projektmanagement, Teil 2: Die wichtigsten Kriterien für die Tool-Auswahl").
- **Web-Interface:** Das Tool muss die Möglichkeiten bieten, die gesamte Benutzerführung inklusive Administration über das Internet bzw. Intranet vorzunehmen. In einem Umfeld, in dem sich Mitarbeiter in einem Unternehmen an einem beliebigen PC im Netzwerk anmelden und sofort arbeiten können, ist ein Web-Interface die zeitgemäße Art zu arbeiten.
- **Freeware:** Aus Kostengründen (d.h. Anschaffung und Wartung) entscheiden sich viele Unternehmen nicht für eine kommerzielle Software, sondern für Freeware. Freeware hat jedoch einen großen Nachteil: Man muss sich selbst um Updates und Fehlerbehebungen kümmern. Bevor Sie eine Freeware installieren, überlegen Sie sich deshalb, ob Sie über die entsprechenden IT-Kenntnisse verfügen, um das System selbst zu warten.
- **Anforderungen an den Provider:** Jeder Provider für das Hosting der Web-Seiten stellt bestimmte Funktionen zur Verfügung. Vergewissern Sie sich, dass der von Ihnen ausgewählte Issue Tracker in

diese Umgebung passt. Stellt Ihr Provider z.B. für seine Dienste einen Linux-Server mit einer MySQL-Datenbank zur Verfügung, aber Ihr Issue Tracker setzt den Microsoft IIS voraus, können Sie dieses Tool nicht nutzen und müssen sich nach einer Alternative umsehen.

- **Keine Client-Software:** Für Anwendungen mit einem Web-Interface ist es wichtig, dass der Issue Tracker nicht lokal auf jedem einzelnen Rechner installiert werden muss. Eine solche Software müssten Sie an alle Anwender verteilen und verwalten; das bindet Ressourcen und birgt Risiken. Zum Beispiel können Probleme auftauchen, wenn die Client-Software ein von der Firewall gesperrtes Netzwerkprotokoll verwendet oder wenn ein PC kaputt geht und die Software-Lizenz physisch an diesen PC gebunden war. Auch ist es schwierig, ein Update konzernweit über mehrere Standorte zu verteilen.

Issue Tracking-Software in Betrieb nehmen

Die praktische Arbeit mit einem Issue Tracker soll im Folgenden anhand der Freeware "Eventum" (<http://dev.mysql.com/downloads/other/eventum/index.html>) demonstriert werden. Die Inbetriebnahme und die Handhabung der Funktionen können exemplarisch für andere Issue Tracker stehen. Darüber hinaus ermöglicht Eventum einen raschen und einfachen Einstieg in das Software-gestützte Issue Tracking.

Das Freeware-Tool "Eventum"

Eventum wurde von den Entwicklern der Open-Source-Datenbank MySQL geschrieben und von deren Supportteam verwendet. Es wurde im Juni 2004 für den Download freigegeben (Version 1.1) und wird seither beständig weiterentwickelt. Die hier beschriebene Version 1.6.1 kann als sehr stabil bezeichnet werden.

Kommerzielle Produkte unterscheiden sich von Freeware vor allem in drei Bereichen:

- kostenpflichtige Produkte unterstützen meist umfangreichere und mehrere Datenbanken,
- die grafische Präsentation von Issues (Aufgaben, Änderungen und Probleme) und Auswertungen können aufwändiger gestaltet sein,
- es gibt mehr und ausgefeiltere Konfigurationsmöglichkeiten (z.B. des Workflows und der Benutzerrechte).

Kostenpflichtige Software verfügt jedoch nicht zwangsweise über einen größeren Funktionsumfang als Freeware (vergleiche Toolübersicht in Teil 2). Der Funktionsumfang von Eventum beispielsweise kann sich mit dem von kommerziellen Tools messen lassen bzw. übertrifft diesen sogar. Um z.B. Issues im Rahmen eines Entwicklungsprozesses zu begleiten und zu überwachen, reicht Eventum durchaus aus.

Die folgenden Erklärungen setzen eine funktionierende Basisinstallation voraus. Das bedeutet, dass auch der Webserver, die Programmiersprache PHP und die Datenbank MySQL funktionieren müssen. Eine Hilfestellung zur Installation von Eventum für versierte Anwender gibt die Anleitung, die Sie zusammen mit diesem Artikel herunterladen können. Wenn Sie die Basisinstallation entsprechend der Anleitung durchführen, sollten alle Voraussetzungen für die nachfolgenden Schritte erfüllt sein.

Während der Installation legt Eventum einige grundlegende Inhalte wie z.B. die Datenstruktur (mit noch leeren Datenfeldern) in der Datenbank an und füllt sie mit Standardwerten. Des Weiteren wurde der erste Benutzer, der Administrator "admin@example.com" erstellt. Informationen über tatsächliche Anwender oder Projekte wurden noch nicht in das System eingegeben. Lediglich ein Standardprojekt mit dem Namen "Default Project" ist vorhanden.

Grundeinstellungen anpassen

Nachdem Sie sich als Administrator (andere Benutzer gibt es noch nicht) erfolgreich angemeldet haben, erhalten Sie eine Übersicht über das aktuell von Ihnen ausgewählte Projekt, sowie eine Liste von Befehlen.

Als erstes aktualisieren Sie die Standardwerte im Profil des Administrators. Klicken Sie dazu auf "Preferences" (Bild 1) und geben Sie auf der folgenden Seite die entsprechenden Daten ein. Bitte beachten Sie, dass Sie jeden Eingabebereich einzeln bestätigen müssen ("Update Full Name", "Update Email Address", usw.).

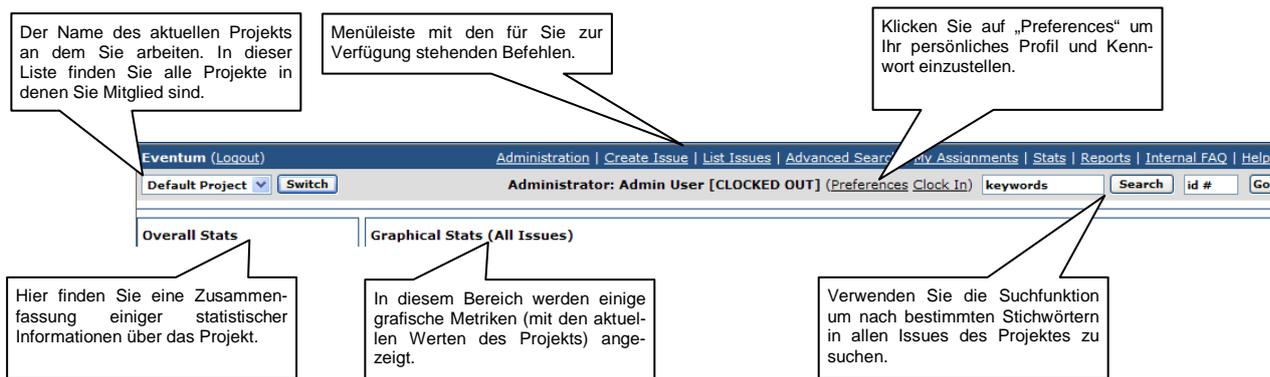


Bild 1: Nach der ersten Anmeldung können Sie die Grundeinstellungen anpassen.

! Eventum legt die Passwörter verschlüsselt ab, sie können deshalb aus der Datenbank nicht einfach ausgelesen werden. Merken Sie sich Ihre Anmeldedaten ("Email Address" und "Password"), damit Sie sich in Zukunft wieder anmelden können.

Benutzer und Projekte anlegen

Sobald Sie wissen, welche Benutzer und Projekte Sie benötigen und welches Projekt Sie als erstes integrieren möchten, können Sie diese in Eventum anlegen. Das Programm führt Benutzer und Projekte getrennt voneinander; ein Benutzer kann also in mehreren Projekten Mitglied sein und in den einzelnen Projekten unterschiedliche Rollen ausfüllen. Ein Mitarbeiter kann z.B. in Projekt A als Manager eingetragen sein und Projekt B als Standardbenutzer oder Entwickler.

Um den Benutzer anzulegen, klicken Sie in der Hauptmenüleiste (ganz oben im Fenster) auf "Administration". In der Befehlsleiste links finden Sie den Eintrag "Manage Users" (Bild 2). Klicken Sie darauf und füllen Sie die Eingabefelder mit den Daten des neuen Benutzers aus (in unserem Beispiel lauten der Benutzername "Demo" und die Mailadresse `demo@grossberger.at`). Nachdem bereits ein "Default Project" (das ist ein automatisch voreingestelltes Projekt) eingerichtet ist, müssen Sie dafür auch die Rolle dieses Benutzers definieren. Im Beispiel wurde die Rolle "Standard User" gewählt. Vergeben Sie bitte auch gleich ein Passwort, dieses kann der Anwender später jederzeit ändern. Klicken Sie auf "Create User" und der neue Benutzer ist fertig angelegt. Eventum meldet daraufhin "Thank you, the user was added successfully".

The screenshot shows the "Manage Users" form. It includes input fields for "Email Address" (demo@grossberger.at), "Password" (masked with dots), "Full Name" (Demo), and "Assigned Projects and Roles" (Default Project: Standard User). There are "Create User" and "Reset" buttons. Below the form is a table of existing users:

All	Full Name	Role	Email Address	Status	Group
<input type="checkbox"/>	Admin User	Default Project: Administrator	admin@example.com	Active	

At the bottom of the table, there is an "Update Status >>" button and a "Show Customers" checkbox.

Bild 2: Ein neuer Benutzer wird angelegt.

Sie können nun weitere Benutzer hinzufügen. Da Eventum die Benutzer unabhängig von den Projekten in der Datenbank speichert, können Sie die Rollen der Benutzer in den einzelnen Projekten jederzeit ändern.

Eventum versendet an den neu angelegten Benutzer eine Mail mit den Details seines Benutzerkontos: Benutzername, Passwort und einen Link zur Startseite von Eventum (Bild 3). Diese Mailunterstützung funktioniert allerdings nur, wenn der IT-Administrator die Daten des Mailservers bei der Installation von Eventum entsprechend konfiguriert hat.

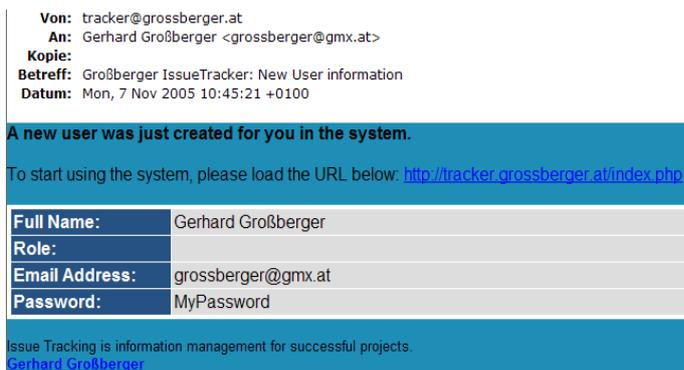


Bild 3: Eventum versendet eine Info-Mail an den neuen Benutzer.

Anlegen eines Projekts

Jetzt können Sie Ihr erstes Projekt definieren. Klicken Sie dafür in der Befehlsliste links auf "Manage Projects" und tragen Sie die Projektdaten in die Eingabefelder ein. Die einzelnen Felder haben folgende Bedeutung (Bild 4).

- **Title:** Der Projektname (Im Beispiel: "Projekt Magazin").
- **Status:** Der Status des Projekts sollte zu Beginn auf "Active" gesetzt werden, was bedeutet, dass Sie an diesem Projekt arbeiten können. Als weiteren Status gibt es noch "Archived". Damit werden abgeschlossene Projekte gekennzeichnet.
- **Customer Integration Backend:** Das ist eine Erweiterung, die erst später implementiert wird. Bitte verändern Sie diese deshalb nicht.
- **Project Lead:** Geben Sie den Namen des Projektleiters ein.
- **Users:** In der Liste der "Users" sehen Sie, dass der Benutzer "Demo" bereits angezeigt wird. Um mehrere User als Mitglieder im Projekt auszuwählen, halten Sie die Strg-Taste gedrückt und klicken Sie nacheinander auf die gewünschten Namen in der Liste.
- **Statuses:** Wie bei "Users" gilt der Auswahlmechanismus auch für die Liste der "Statuses", die einem Issue in diesem Projekt zugewiesen werden können.
- **Initial Status for New Issues:** Bestimmen Sie hier, welchen Anfangsstatus Ihre Issues haben sollen. Der Status bezeichnet die Bearbeitungsphase, die Ihre Issues gerade durchlaufen. Folgende Status stehen unter der Anzeige Statuses (Bild 4) zur Auswahl: "Requirements" (Anforderungsanalyse), "Discovery" (Beobachtung), "Implementation" (Entwicklung), "Evaluation and testing" (Überprüfung), "Released" (Freigabe) und "Killed" (abgeschlossen).
- **Outgoing Email Sender Address:** In dieses optionale Feld können Sie eine Mailadresse eintragen, die bei diesem Projekt als Absenderadresse für ausgehende Mails eingetragen wird.

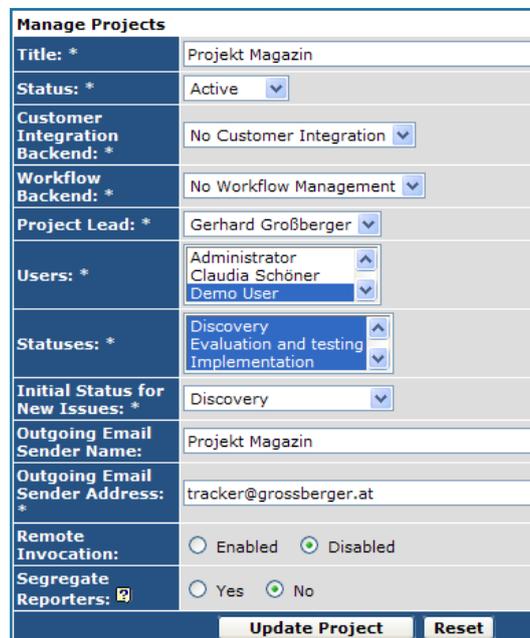


Bild 4: Ein Projekt wird definiert.

Prioritäten festlegen

Prioritäten werden projektspezifisch definiert und sind bei der Erstellung und Verwaltung der Issues zwingend vorgeschrieben. Nachdem Sie Ihr Projekt angelegt haben, definieren Sie die Prioritäten wie folgt:

1. In der Liste der Projekte sehen Sie unten eine Anzahl von "Actions". Dort klicken Sie bei "Projekt Magazin" auf "Edit Priorities".
2. In der folgenden Bildschirmsicht geben Sie die Priorität an (z.B. "low", "middle", "must", etc.) sowie das Ranking, also die Wertigkeit als Zahlen (1 bis 5). Ein niedriger Wert für die Wertigkeit bedeutet eine niedrige Priorität. Wertigkeit und Priorität sind also identisch.
3. Klicken Sie auf "Create Priority" und wiederholen Sie die Eingaben für die anderen Prioritäten.

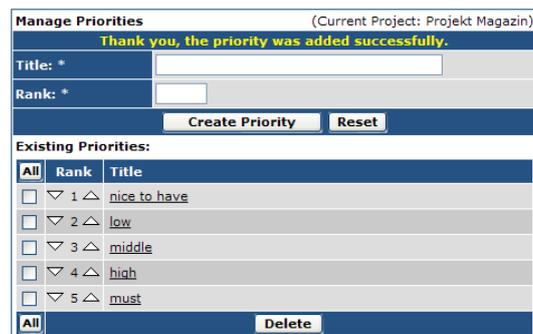


Bild 5: Die Prioritäten werden vergeben.

So wie Sie die Prioritäten vergeben, können Sie auch die Angaben von Releases definieren. Releases sind Projektergebnisse, die während des Projekts erstellt werden. Die Definition von Releases ist vor allem dann sinnvoll, wenn Sie einen Meilensteinplan erstellt haben und festgelegt ist, zu welchen Terminen bestimmte Versionen Ihrer Projektergebnisse fertig sein müssen. Die Verwaltung von Releases ist optional, deshalb gehe ich hier nicht weiter darauf ein.

Ein Issue anlegen

Wenn Sie als Administrator angemeldet sind, sollten Sie nur die Konfigurationen durchführen, nicht aber operativ in das Projektgeschehen eingreifen. Bevor Sie Ihren ersten Issue anlegen, melden Sie sich deshalb als Administrator ab und als "Demo" wieder an. Geben Sie den entsprechenden Benutzernamen und das Passwort ein und wählen Sie das neu angelegte Projekt "Projekt Magazin" aus.

So erzeugen Sie einen neuen Issue:

1. Klicken Sie in der Hauptmenüleiste auf "Create Issue".
2. Geben Sie die Informationen für diesen Issue ein, also die Priorität, den Namen des Mitarbeiters, dem der Issue zur Bearbeitung zugewiesen wird, den Titel des Issues und seine Beschreibung. Falls Sie nicht sicher sind, was Sie in die einzelnen Felder schreiben sollen, klicken Sie auf das Fragezeichen rechts neben dem Feldnamen, dort erscheint ein Hilfenfenster mit zusätzlichen Informationen. Alle Felder mit einem Sternchen (*) müssen zwingend ausgefüllt werden.
3. Mit dem "Assignment" legen Sie fest, welchem Mitarbeiter der Issue zur Bearbeitung zugewiesen wird.
4. Klicken Sie auf "Submit".

Sie haben nun Ihren ersten Issue erstellt. Eventum speichert die Informationen in der Datenbank und sendet an den Bearbeiter eine E-Mail (Bild 6). Die Issues, die ein Bearbeiter im Projektverlauf erhält, sind wie eine To-do-Liste, die er abarbeiten muss.

[#14] Updated: E-Mails im HTML-Format

Projekt Magazin [tracker@grossberger.at]

An: Gerhard Großberger

This is an automated message sent at your request from Großberger IssueTracker.

To view more details of this issue, or to update it, please visit the following URL: <http://tracker.grossberger.at/view.php?id=14>

Issue ID:	14
Summary:	E-Mails im HTML-Format
Description:	@@-3,5 +3,8 @@ 06.05.2005, GGr: Hab ich heute implementiert, die Templates für den Versand von Notifications sind jetzt im HTML-Format. Die Formatierung folgt bei Schrift und Hintergrundfarbe dem Corporate Design der Website. Wird jetzt getestet.
Changed Fields:	+ +08.05.2005, GGr: +Es funktioniert! Nur noch etwas fine-tuning, was die Farben und das Layout betrifft.

Please Note: If you do not wish to receive any future email notifications from Großberger IssueTracker, please change your account preferences by visiting the URL below: <http://tracker.grossberger.at/preferences.php>

Issue Tracking is information management for successful projects.
[Gerhard Großberger](#)

Bild 6: Wenn der Issue erstellt ist, erhält der dafür zuständige Mitarbeiter eine E-Mail im HTML-Format.

Nachdem Sie den Issue erzeugt haben, werden Sie zur Detailansicht des Issues weiter geleitet. Die Detailansicht bietet Ihnen eine Zusammenstellung aller Informationen des Issues und seiner aktuellen Inhalte. Ab sofort wird Ihnen die Detailseite angezeigt, wenn Sie einen Issue über den Eintrag "List Issues" der Hauptmenüleiste aufrufen.

Wenn Sie auf "Update Issue" klicken, haben Sie die Möglichkeit, Änderungen durchzuführen und erweiterte Funktionen zu nutzen:

- **Abhängigkeiten und Beziehungen zwischen Issues:** Sie können zwei oder mehrere Issues als "Associated" definieren, wenn zwischen diesen ein Zusammenhang besteht. Auf diese Weise können Sie leichter zwischen zusammenhängenden Issues navigieren. Außerdem erkennen Sie schneller, wie sich die Beziehung bzw. Abhängigkeit der Issues auf die Ressourcenauslastung auswirkt. Es kann z.B. sein, dass alle "Associated Issues" einem einzigen Bearbeiter zugewiesen wurden.
- **Datum der Fertigstellung:** Im Feld "Expected Resolution Date" tragen Sie den voraussichtlichen Fertigstellungstermin des Issues ein. Leider versendet Eventum keine automatische Erinnerungs-Mail sobald der Termin abgelaufen ist, ohne dass der Issue geschlossen wurde.
- **Information der Benutzer über Änderungen:** In der "Edit Notification List" können Sie Benutzer auswählen, die per Mail informiert werden sobald ein Issue geändert wird(z.B. eine Datei wird angefügt, oder jemand ändert den Kommentartext).
- **Liste mit Änderungen:** Mit der Funktion "History of Changes" erhalten Sie eine komplette Liste der Änderungen, die an einem Issue vorgenommen wurden. Zu jeder Änderung wird das Datum und die Uhrzeit angegeben.

Praktische Anwendungsbeispiele

Im ersten Teil dieser Artikelserie wurden zwei Einsatzbereiche von Issue Tracking ausführlich beschrieben: die Verwaltung von Anforderungen und der Umgang mit Problemen. Im Folgenden erfahren Sie, wie Sie diese Aufgaben mit Eventum bearbeiten.

Die folgenden Beispiele sollen den prinzipiellen Umgang mit Issues veranschaulichen und sind deshalb vereinfacht dargestellt. So wird im Beispiel ein Issue von nur einem Benutzer innerhalb kurzer Zeit bearbeitet. In der Praxis sind unterschiedliche Benutzer über einen längeren Zeitraum mit der Bearbeitung eines Issues befasst.

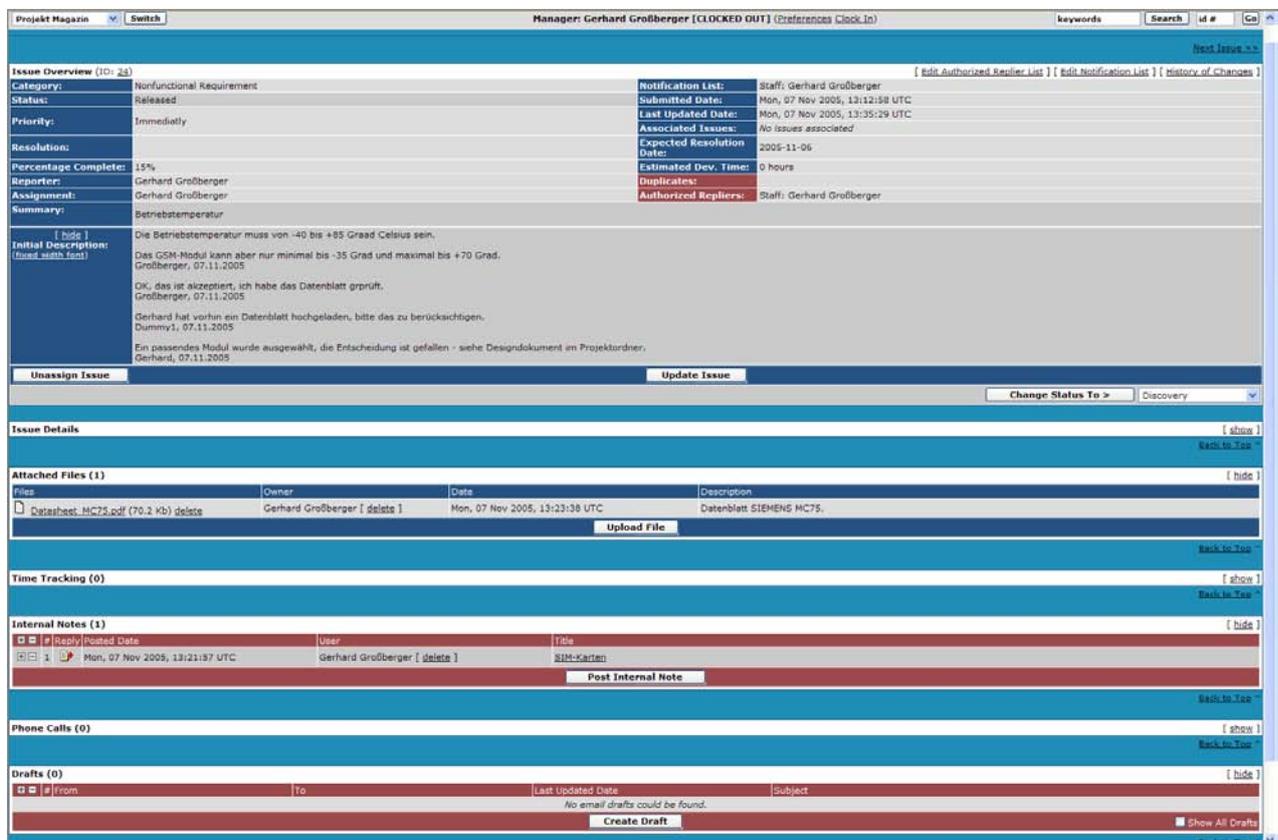


Bild 7: Im Lauf der Bearbeitung eines Issues nehmen die Mitarbeiter am Issue Ergänzungen und Änderungen vor.

Anforderungen verwalten

Mit Eventum können Sie Anforderungen an ein zu entwickelndes Produkt erfassen und verwalten. Wenn im Pflichtenheft z.B. vorgegeben ist, dass die Betriebstemperatur eines bestimmten Moduls zwischen -40° und +85° liegen muss, erstellen Sie als Projektleiter aus dieser Anforderung einen Issue. Während des Projektverlaufs fügen Ihre Bearbeiter des Issues Anmerkungen an, schreiben ihre Meinung oder ändern den Status des Issues. Ein Mitarbeiter fügt dem Issue ein Datenblatt an, ein anderer schreibt eine Telefonnotiz. Bild 7 zeigt das Ergebnis dieses Prozesses.

Der aktuelle Status des Issues ist nun "Released". Das bedeutet, alle Informationen sind vorhanden, um die Anforderung klar zu spezifizieren. Um zu erfahren, welcher Mitarbeiter am Issue gearbeitet und wann welche Veränderungen bzw. Ergänzungen vorgenommen hat, klicken Sie auf "History of Changes" (Bild 8).

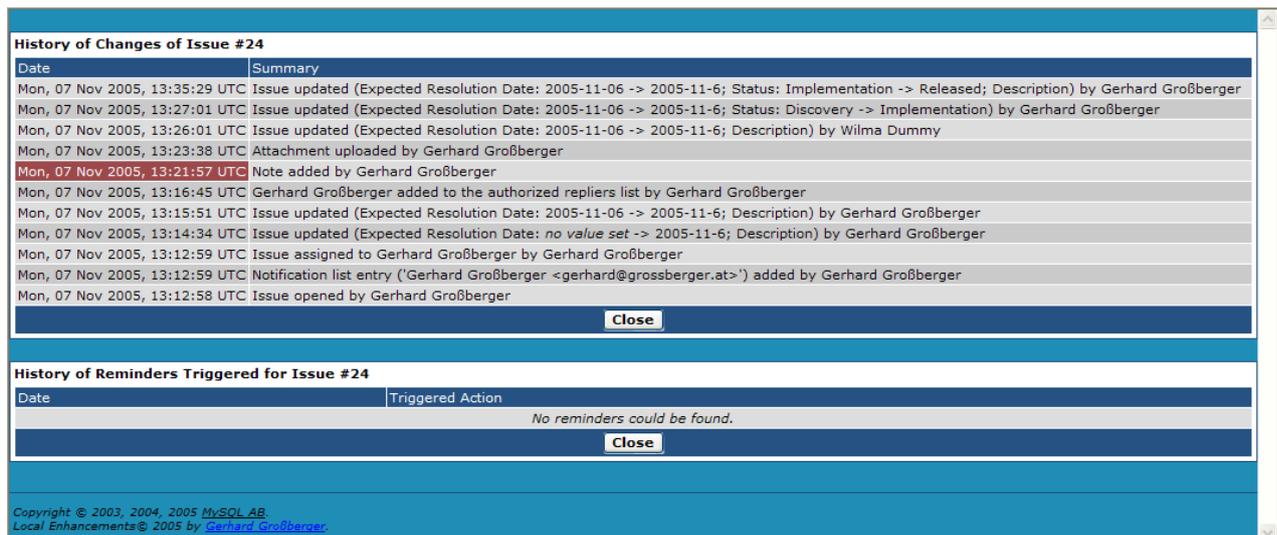


Bild 8: Die History of Changes zeigt, wer an einem Issue gearbeitet und Veränderungen vorgenommen hat.

Umgang mit Problemen im Projektablauf

Probleme sind Teil eines jeden Projekts. Für den Umgang mit Problemen bietet Eventum einige nützliche Funktionen an.

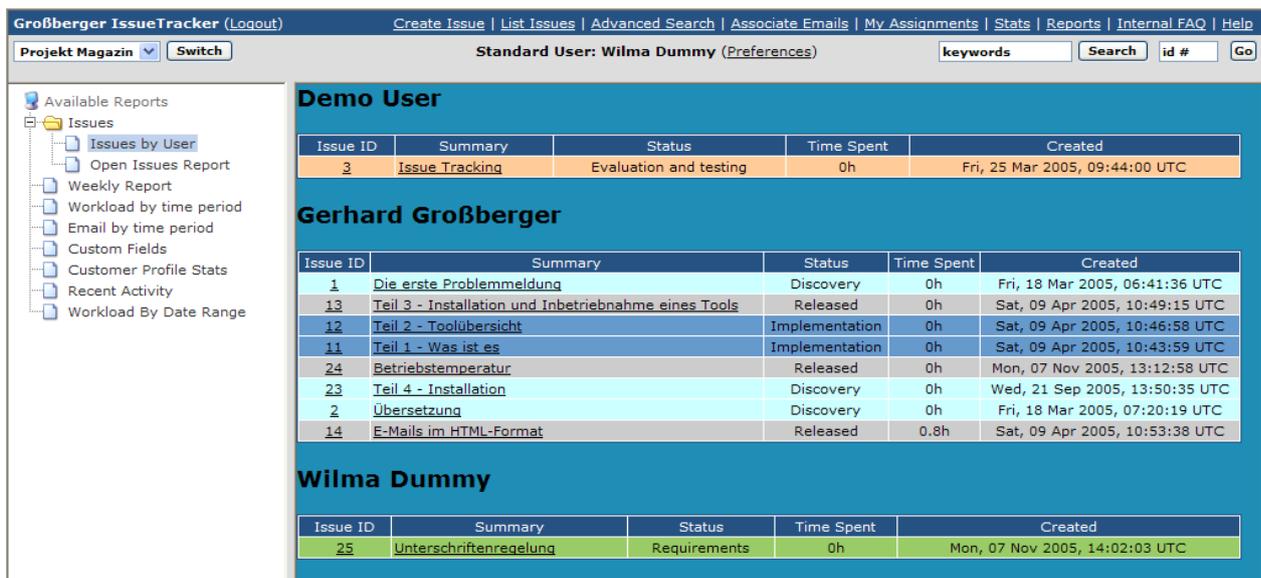


Bild 9: Der Bericht zeigt an, mit welchen Issues die einzelnen Mitarbeiter betraut wurden.

Dokumentation des Lösungswegs

Auch bei der Bearbeitung von Problemen soll der Lösungsweg nachvollzogen werden. Eventum bietet dafür eine Diskussionsplattform, auf die alle Projektmitglieder zugreifen können. Auf diese Weise wird ein Problem von der Entstehung bzw. Erfassung bis zur Lösung begleitet und dokumentiert. Am Ende des Diskussionsprozesses steht die Lösung des Problems fest und der Issue kann geschlossen werden.

Kontrolle der Ressourcenauslastung

Probleme im Projektablauf können auch entstehen, wenn einem Projektmitarbeiter zu viele Arbeitspakete zugewiesen werden. Ist der Mitarbeiter mit der Anzahl seiner Issues überfordert, wird er diese entweder nicht in der geforderten Qualität oder nicht termingerecht fertig stellen können. Um die Auslastung der Mitarbeiter zu überblicken, benötigen Sie entsprechende Auswertungen. Eventum bietet dafür verschiedene Möglichkeiten: Wenn Sie in der Hauptmenüleiste rechts oben auf "Reports" klicken, erhalten Sie eine Liste der verfügbaren Berichte. Bild 9 zeigt z.B. einen Bericht, der anzeigt, welche Issues den einzelnen Projektmitgliedern zugeordnet wurden.

Durch die farbige Unterscheidung der einzelnen Zeilen kann man schnell erkennen, welchen Status die einzelnen Issues haben. Diese Farben kann der Administrator im Bereich "Administration" individuell anpassen.

Projektübersicht

Ein Issue Tracker soll dem Benutzer eine aktuelle und klar strukturierte Übersicht des Projekts liefern. Eventum verwendet dafür eine tabellarische Aufstellung und Statistiken in Form von Tortengrafiken. Diese beantworten die wichtigsten Fragen auf einen Blick (Bild 10):

- Wie viele Issues sind derzeit offen?
- Gibt es im Lebenszyklus der Issues einen Engpass? Wenn z.B. viele Issues den Status "Evaluating and testing" haben, ist wahrscheinlich das Testteam überlastet.
- Welche Priorität haben die Issues? Gibt es zu viele Issues mit hoher Priorität, werden vielleicht Issues mit niedriger Priorität vorrangig bearbeitet, weil sich niemand traut, die wichtigen Probleme anzugehen.
- Sind die Issues gleichmäßig über die Mitarbeiter verteilt? Vermeiden Sie ein "Management by Heroes", bei dem wenige Leute viele Aufgaben erledigen. Diese Mitarbeiter sind sonst schnell überlastet, dadurch sinkt die Qualität ihrer Arbeit.

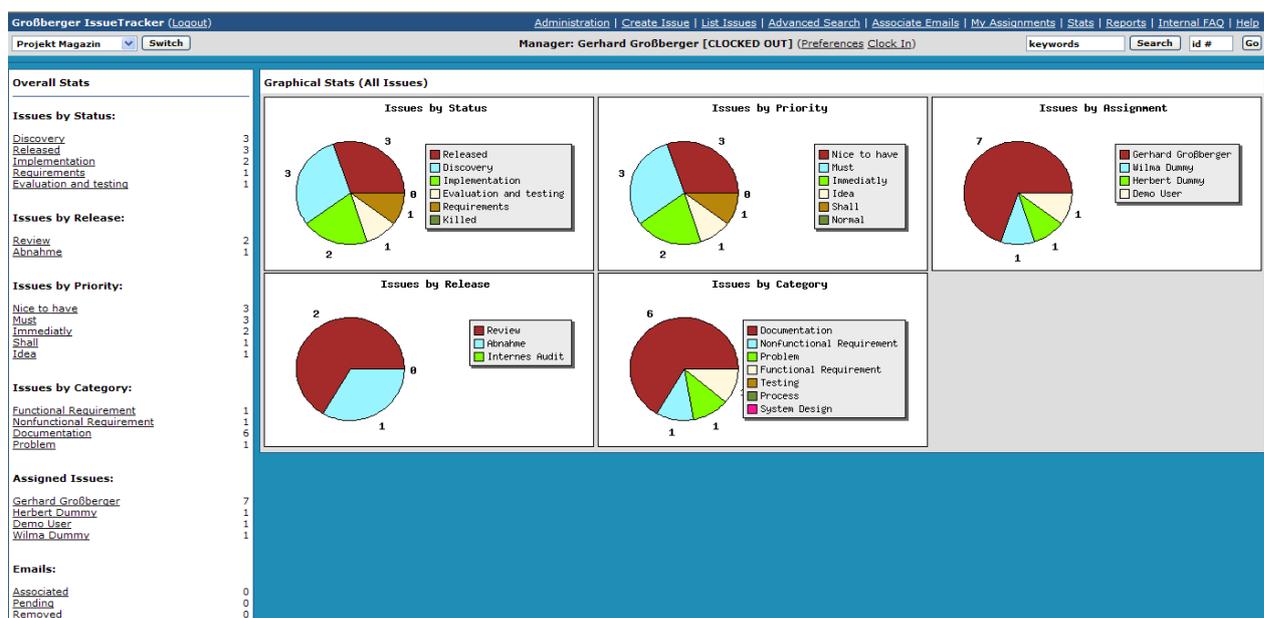


Bild 10: Eventum erstellt Statistiken.

- In welchen Kategorien sind die Issues vorhanden?
Gibt es z.B. viele Probleme? Oder werden noch während der Entwicklung viele "Functional Requirements" erstellt? Letzteres würde bedeuten, dass die Angaben im Pflichtenheft nicht präzise genug sind.

Empfehlungen für den Umgang mit Issue Trackern

An dieser Stelle erhalten Sie einige Ratschläge, die Ihnen den täglichen Umgang mit dem Issue Tracker Ihrer Wahl erleichtern können.

Integration in Outlook

Sie müssen nicht immer Ihren Web-Browser starten und über die Favoriten zur Web-Seite Ihres Issue Trackers navigieren. In Outlook lässt sich ein direkter Zugriff auf den Issue Tracker konfigurieren:

1. Klicken Sie in der Ordnerliste von Outlook mit der rechten Maustaste auf "Postfach".
2. Wählen Sie den Menübefehl "Neuer Ordner" und geben Sie dann den Namen Ihres Issue Trackers ein (z.B. "Eventum").
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den eben neu erstellten Ordner und wählen Sie den Menübefehl "Eigenschaften".
4. Im folgenden Dialogfenster aktivieren Sie den Reiter "Homepage".
5. Setzen Sie das Häkchen vor "Homepage dieses Ordners standardmäßig anzeigen".
6. Geben Sie im Feld "Adresse" die URL Ihres Issue Trackers ein. Wenn Sie Eventum wie in der Anleitung beschrieben auf Ihrem PC installiert haben, dann lautet diese "http://localhost/eventum/".

Wenn Sie nun in der Ordnerleiste auf "Eventum" klicken, lädt Outlook automatisch Ihren Web-Browser und Sie können im Hauptfenster von Outlook mit dem Issue Tracker arbeiten.

Logout

Aus Sicherheitsgründen sollten Sie immer auf "Logout" klicken bevor Sie den Web-Browser beenden. Andernfalls geht Ihr Issue Tracker davon aus, dass noch eine Verbindung zu Ihrem PC besteht. Das ist ein Sicherheitsproblem und kann von Hackern für einen Einbruch in das System verwendet werden.

Manche Issue Tracker (auch Eventum) verfügen zwar über eine Zeitüberwachung für inaktive Verbindungen, diese sollte jedoch nur in Ausnahmefällen in Anspruch genommen werden, z.B. wenn ein PC abstürzt oder die Internetverbindung unterbrochen wird. Wenn Sie die die Arbeiten am Webserver definiert beenden, dann besteht keine Gefahr durch offene Verbindungen.

Diese Empfehlung gilt im Übrigen für alle Programme, bei denen man sich über einen Webzugang anmeldet (z.B. Outlook Webzugang usw.).

Kundenzugriff

Wenn Sie Ihrem Kunden den Zugriff auf Eventum ermöglichen wollen, dann sollte dieser nur jene Issues einsehen können, die er selbst erstellt hat. Legen Sie dafür einen Benutzer für Ihren Kunden an und weisen Sie ihm die Rolle "Reporter" zu. Stellen Sie in den Einstellungen des Projekts die Option "Segregate Reporters" auf "Yes". So werden allen "Reportern" nur jene Issues angezeigt, die von ihnen selbst erstellt wurden.

Corporate Identity

Das optische Erscheinungsbild von Eventum kann - in Grenzen - angepasst werden. Manche dieser Anpassungen werden über die Konfigurationsdaten in der Datei C:\Programme\xampp\htdocs_eventum\config.inc.php vorgenommen. Weitere Möglichkeiten gibt es darüber hinaus in Form von Templates, die als HTML-Sourcecode vorhanden sind (im Verzeichnis C:\Programme\xampp\eventum\templates\en). Auf diese Templates greift Eventum zu, wenn eine neue Web-Seite erstellt wird.

Dort kann man natürlich auch eingreifen, um etwa ein eigenes Logo auf den Seiten einzubinden oder eine andere Schrift zu definieren. Allerdings sollten diese Eingriffe nur von wirklichen Spezialisten durchgeführt werden.

Auch das Erscheinungsbild der versendeten Emails können Sie ändern. In der Standardinstallation von Eventum werden Mails als reine Textnachrichten versendet. Das funktioniert zwar perfekt, liefert aber eben nur etwas spröde Textnachrichten. Eventum lässt sich aber z.B. auch so konfigurieren, dass Emails im HTML-Format verwendet werden. Diese Nachrichten sind – mit überschaubarem Aufwand – an das Corporate Design angepasst.

Echtbetrieb

Wenn Sie Eventum auf einem Server unter Echtbedingungen betreiben, sollten Sie sich vorher mit Ihrem Administrator in Verbindung setzen. Der Server muss für den Echtbetrieb einige besondere Anforderungen erfüllen, z.B. in Bezug auf die zyklische Übermittlung der Mails an Ihren Mailserver. Die nötigen Arbeiten sind nicht kompliziert und gut dokumentiert. Dennoch ist eine Klärung mit dem Administrator vorab sinnvoll.

Fazit

Issue Tracking ist ein Werkzeug, mit dem Sie Ihre Arbeitspakete organisieren und verwalten können. In dieser Artikelserie konnten nicht alle Aspekte dieses Themas aufgegriffen und erschöpfend bearbeitet werden. Der Umgang mit einem Issue Tracker muss in der Praxis erlernt und geübt werden. Beim täglichen Umgang mit Issue Tracking werden Sie aber bereits nach kurzer Zeit die Vorteile und die damit verbundene Arbeitserleichterung dieses Instruments feststellen. Zum Abschluss wünsche ich Ihnen viel Erfolg bei Ihren Projekten und bei der Einführung und beim Einsatz von Issue Tracking!

Hat Ihnen dieser Artikel gefallen?

Bewerten Sie ihn im Projekt Magazin online und teilen Sie so Ihre Meinung anderen Lesern mit. Wählen Sie dazu den Artikel im Internet unter www.projektmagazin.de/ausgaben/2005 oder klicken Sie [hier](#), um direkt zum Artikel zu gelangen.